

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pendidikan adalah upaya dalam meningkatkan kualitas hidup manusia. Tujuan utama pendidikan ialah untuk mengembangkan potensi diri, memanusiakan manusia, mencerdaskan, serta mengubah perilaku manusia menjadi lebih baik. Pendidikan selalu mengikuti perkembangan zaman. Oleh sebab itu, dengan adanya perubahan serta pembangunan dalam dunia pendidikan ialah untuk meningkatkan mutu pendidikan. pendidikan yang bermutu ialah pendidikan yang mampu mempersiapkan sumber daya manusia yang berkualitas. Manusia yang mampu menguasai ilmu pengetahuan, memiliki keterampilan, dan menguasai teknologi akan menjadi pribadi yang berkualitas dan unggul pada saat sekarang dan yang akan datang.

Organisasi-organisasi sekolah baik swasta maupun negeri berupaya menciptakan proses belajar mengajar yang diharapkan oleh peserta didik yaitu suatu proses yang bermutu. Menurut Sopiadin (2010: 1) sumber-sumber mutu pendidikan antara lain sarana gedung sekolah, guru yang kompeten, nilai moral yang tinggi, hasil ujian yang memuaskan, dorongan orang tua, aplikasi teknologi, serta kurikulum yang memadai. Sebuah sekolah dapat dikatakan bermutu apabila dapat memberikan kepuasan kepada siswa.

Kepuasan siswa berkaitan erat dengan kualitas pelayanan sekolah. kepuasan siswa merupakan tanggapan perasaan siswa terhadap pengalaman yang didapat (kenyataan) di sekolah dengan harapannya, dan siswa tersebut akan merasa puas apabila apa yang diterima ada kesesuaian antara harapan dengan pengalaman yang didapat oleh siswa. Sekolah bermutu merupakan sekolah yang mempunyai kualitas pelayanan pendidikan yang mampu memberikan kepuasan terhadap siswa. Danim (dalam Sopiadin, 2010: 22)

merumuskan mutu layanan minimum, yaitu: (1) kinerja sekolah berkaitan dengan pelaksanaan tugas kepemimpinan dan keadministrasian, (2) etos dan kinerja guru, (3) kinerja tata usaha, (4) partisipasi masyarakat, (5) daya dukung pembelajaran untuk menciptakan pembelajaran efektif, (6) etos belajar siswa, dan (7) prestasi belajar.

Peran guru dalam pencapaian mutu pendidikan sangatlah dominan. Menurut Supardi (2013: 19), kinerja guru merupakan kemampuan dan keberhasilan seorang guru dalam melaksanakan tugas-tugas pembelajaran. Guru yang memiliki kecakapan pembelajaran, wawasan keilmuan, wawasan sosial dan memiliki sikap positif terhadap pekerjaannya ialah guru yang memiliki kinerja. Kinerja seorang guru merupakan layanan yang sangat berpengaruh dalam menciptakan mutu pendidikan yang baik. Winch (dalam Sopiadin, 2010: 47) menyatakan bahwa mutu pendidikan dapat dilihat dari kepribadian guru serta bagaimana ia melaksanakan tugas dalam kelas dalam pencapaian prestasi siswa.

Salah satu faktor terciptanya pendidikan bermutu ialah fasilitas sekolah. Fasilitas merupakan sarana dan prasarana yang diadakan untuk memperlancar kegiatan pendidikan di sekolah. Dalam usaha memberikan pelayanan proses belajar mengajar yang bermutu maka diperlukan fasilitas sekolah yang sesuai dengan standar pelayan minimum, dan dalam pelaksanaannya perlu adanya pengelolaan yang baik. Dengan adanya sarana prasarana yang lengkap akan memberikan kepuasan terhadap siswa dan guru dalam proses belajar mengajar.

Keadministrasian sekolah juga memiliki peranan dalam kemajuan sekolah. Menurut Asmani (2011: 28), administrasi pendidikan adalah pembinaan, pengawasan, dan pelaksanaan dari segala suatu yang berhubungan dengan urusan-urusan sekolah. Secara sempit, administrasi sekolah merupakan kegiatan ketatausahaan yang mencatat, mendokumentasikan, mengadakan surat-menyurat serta mempersiapkan laporan.

Pada saat ini, bangsa Indonesia memiliki permasalahan dalam pendidikan yaitu rendahnya mutu pendidikan. Kepuasan siswa dapat menilai kualitas pelayanan dan mutu pendidikan dari sebuah sekolah. Realitanya adalah masih rendahnya kinerja guru, minimnya sarana prasarana dan layanan administrasi yang masih terbilang sulit. Hal ini menyebabkan ketidakpuasan siswa terhadap pelayanan sekolah. Dengan adanya penelitian ini, diharapkan pihak sekolah akan lebih memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa.

Berdasarkan uraian tersebut kinerja guru, sarana prasarana dan layanan administrasi merupakan komponen yang berkaitan dengan tercapai atau tidaknya kepuasan siswa. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai kepuasan siswa di SMAN 2 Sukoharjo dalam hubungannya dengan kinerja guru, sarana prasarana dan layanan administrasi sekolah.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian yang dijabarkan dalam latar belakang masalah, peneliti dapat mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Proses belajar mengajar yang kurang efektif yang menyebabkan ketidakpuasan siswa di SMAN 2 Sukoharjo.
2. Kurang maksimalnya pelaksanaan tugas kepemimpinan dan keadministrasian sekolah.
3. Buruknya pelayanan administrasi di SMAN 2 Sukoharjo yang menimbulkan kesulitan terhadap siswa.
4. Rendahnya kinerja guru di SMAN 2 Sukoharjo yang menyebabkan ketidakpuasan siswa.
5. Minimnya fasilitas multimedia pembelajaran yang tersedia di SMAN 2 Sukoharjo.
6. Kurangnya sarana dan prasarana yang memadai bagi siswa dan guru dalam proses belajar mengajar.
7. Buruknya pengelolaan fasilitas atau sarana prasarana sekolah.

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dijelaskan, maka peneliti membatasi masalah sebagai berikut:

1. Variabel-variabel dalam penelitian ini adalah kinerja guru, sarana prasarana dan layanan administrasi serta kontribusinya terhadap kepuasan siswa.
2. Penelitian akan dilaksanakan pada semester ganjil tahun ajaran 2016/2017 terhadap seluruh siswa kelas XII MIPA di SMAN 2 Sukoharjo.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah tersebut, maka peneliti dapat merumuskan masalah, sebagai berikut: adakah kontribusi kinerja guru, sarana prasarana, dan layanan administrasi terhadap kepuasan siswa di SMAN 2 Sukoharjo baik secara simultan maupun parsial?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kontribusi dari variabel kinerja guru, sarana prasarana, dan layanan administrasi terhadap kepuasan siswa di SMAN 2 Sukoharjo baik secara simultan maupun parsial.

F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis
 - a. Untuk menambah serta mengembangkan ilmu pengetahuan dalam mendukung teori-teori yang telah ada sehubungan dengan masalah yang diteliti.
 - b. Sebagai bahan masukan dalam rangka meningkatkan kualitas pembelajaran.
 - c. Sebagai dasar untuk mengadakan analisis lebih lanjut bagi peneliti lain yang relevan.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi pihak sekolah, sebagai tolak ukur dalam upaya mewujudkan kepuasan siswa dengan memaksimalkan kinerja guru, pengadaan fasilitas sarana prasarana serta kemudahan dalam layanan administrasi.
- b. Bagi guru, untuk memperbaiki kinerja guru dalam melaksanakan tugasnya dan melaksanakan struktur pembelajaran yang berkualitas. Dengan memperhatikan sarana prasarana yang tersedia guna mewujudkan pendidikan yang bermutu.
- c. Bahan pertimbangan pengambil kebijakan untuk meningkatkan mutu pendidikan dengan memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa.